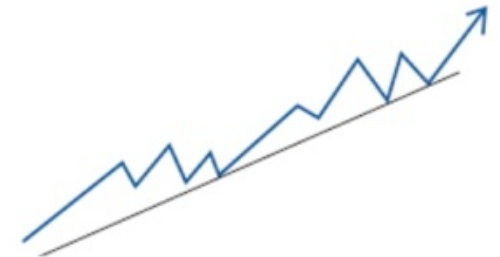


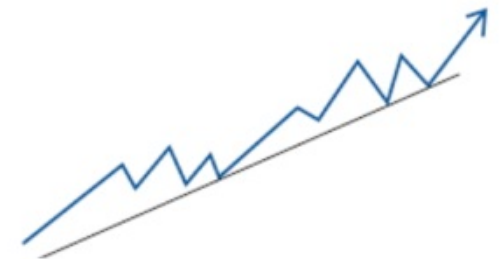
CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI): HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE INDICADORES DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA

Lourdes Moreno Pascual
Biblioteca de la Universidad de Granada



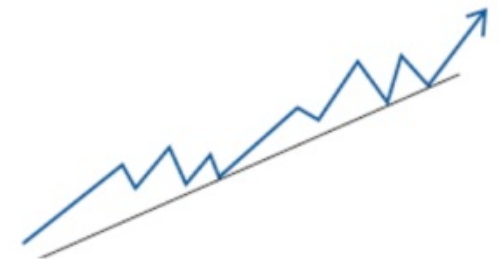
CMI. Introducción

- ✚ Hasta el año 2012 cada indicador estaba recogido en una ficha que incluía: su definición y descripción, perspectiva y tipología, objetivo estratégico y operacional asociado, frecuencia y unidad de medición, fórmula de cálculo, fuente de recogida de los datos y responsable de medición y estándar.
- ✚ En 2012 los indicadores se gestionan en formato Excel y se incluye el tipo de proceso al que afectan
- ✚ En 2015 desarrollo de un software específico de un Cuadro de Mando Integral (CMI) para la gestión de los datos, basado en tecnología web
- ✚ Durante el primer semestre de 2016 se realizó la fase de pruebas y a partir del segundo semestre se comienza a trabajar con esta herramienta.



CMI. Funcionalidades

- ✚ Recopilar la información relevante
- ✚ Presentar la información de modo intuitivo
- ✚ Permitir un fácil acceso a la información que cada usuario necesite obtener
- ✚ Facilitar la gestión y medición de los indicadores
- ✚ Facilitar a la Dirección de la BUG la información necesaria para la toma de decisiones
- ✚ Permitir distintos tipos de acceso a diferentes usuarios pudiendo establecer si la información será compartida o reservada
- ✚ Posibilitar la elaboración de comparativas entre datos
- ✚ Alertar de las alteraciones en las tendencias de los indicadores con respecto a los estándares establecidos
- ✚ Considerar varias perspectivas o indicadores simultáneamente



CMI. Categorías y Subcategorías

+ Categorías

● Añadir grupo de categorías

Grupos de categorías:

FINALIDAD Fin del indicador... >	PERSPECTIVA Clasificación Cuadro de Mando... >
PROCESOS Tipo de proceso... >	ESTRATEGIA Ejes estratégicos... >
RESULTADOS Resultados en Clientes, Personal, relación con la Sociedad y Resultados Clave. >	

+ Subcategorías

CUADRO DE MANDO

Indicadores >

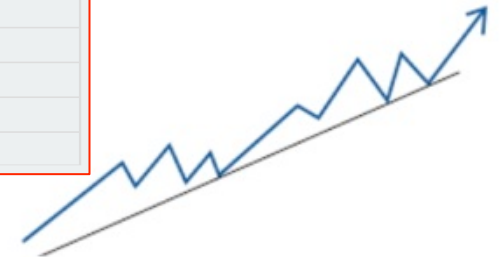
- Ver todos
- FINALIDAD
- PERSPECTIVA
- PROCESOS
- ESTRATEGIA
- RESULTADOS

Inicio / Indicadores / ESTRATEGIA

Descripción








- Docencia y Aprendizaje
- Investigación y Transferencia
- Gestión y Organización
- Personas
- Alianzas, cooperación y sociedad
- Mejora continua y prospectiva

+ Nueva categoría



CMI. Datos e Indicadores

Título

Descripción       

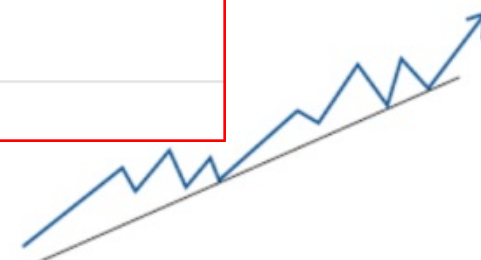
Medida (Unidades, Alumnos, Euros...)	Nombre de la persona responsable	Periodicidad	Tipo	Gráfico
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Anual ▾	Datos numericos ▾	Barras ▾

Público Indica si el indicador estará visible para cualquier usuario

Vigente Indica si el indicador está disponible para representarlo y hacer cálculos con él.

Fórmula

Enviar



CMI. Carga Inicial de Datos

Información sobre el período en indicadores:

En función de los diferentes tipos de indicador, su periodo seguirá diferente formato:

- **Indicador diario:**

El periodo en este caso representa días y su formato es el tradicional **dd/mm/aaaa**.

Ejemplos: 01/01/2015, 02/01/2015 ...

- **Indicador quincenal:**

En indicadores de este tipo, el periodo corresponderá a quincenas, teniendo en cuenta que cada mes del año se compone de dos quincenas.

Su formato es **Q1/mm/aaaa** para la primera quincenal y **Q2/mm/aaaa** para representar la segunda quincena del mes .

La primera quincena siempre abarcará desde el día 1 de cada mes hasta el día 15, mientras que la segunda quincena abarca desde el día 15 de cada mes hasta el último.

Ejemplos: Q1/01/2015, Q2/01/2015, Q1/02/2015, Q2/02/2015 ...

- **Indicador mensual:**

Para un indicador mensual, su periodo debe representar a un mes completo. Su formato será **mm/aaaa**.

Por ejemplo, 01/2015 representará al mes de Enero en 2015.

- **Indicador trimestral:**

En indicadores trimestrales cada periodo representará un trimestre del año. Su formato será **T1/aaaa** , **T2/aaaa** , **T3/aaaa** , **T4/aaaa**. Donde cada uno de los formatos representa a cada uno de los cuatro trimestres de un año.

Ejemplos: T1/2015, T2/2015 ...

- **Indicador anual:**

Por último, el periodo en indicadores anuales representa años completos y su formato será **aaaa**.

Ejemplos: 2014, 2015...

Desde
fichero

Desde
aplicación

Valores

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Enviar



CMI. Introducción Manual del Indicador

Desde fichero

Desde aplicación

Periodo

Valor

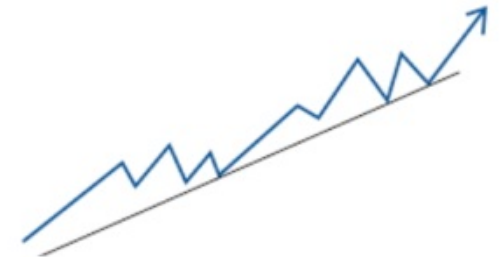
Umbral Máximo

Umbral Mínimo

Fuente

Enviar

Introducción manual del indicador



CMI. Ejemplo de Indicador Simple



CMI. Ejemplo de Indicador Complejo

Préstamos por usuario (176)
👁️ 📄 ⚙️

Información del indicador

Descripción					
Ratio de préstamos por cada usuario					
Tipo	Medida	Periodicidad	Gráfico	Público	Responsable
Complejo	Unidades	Anual	Barras	Sí	Jefe de Servicio del Centro de Coordinación y Gestión del Sistema

Indicadores relacionados

Indicador	Id	Agrupación	Desfase
Usuarios	i64	Ninguna	Ninguno
Préstamos	i75	Ninguna	Ninguno
Fórmula	i75 / i64		

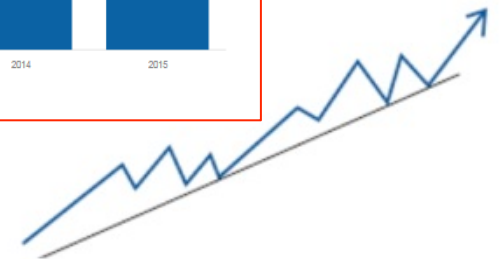
Gráfico

2007 ▾
2015 ▾



Año	Préstamos por usuario
2007	6
2008	6
2009	6
2010	6
2011	7
2012	7
2013	7
2014	7
2015	7

📄 Ver Datos
📄 Descargar Datos



CMI. Indicadores Asociados a una subcategoría

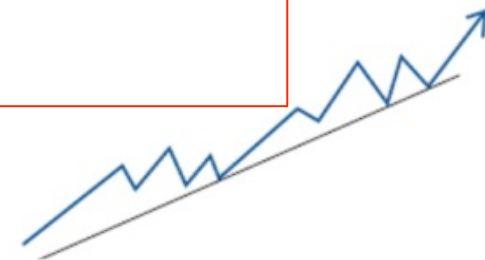
Descripción	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Gestión de procesos
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Carta de Servicios
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Contrato-Programa
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Plan Estratégico
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	EFQM
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Planes de la Biblioteca
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Rebiun
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Gestión del Sistema
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Cargas de Trabajo
+ Nueva categoría	

i Indicadores de la Carta de Servicios	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Porcentaje de respuesta en plazo a consultas electrónicas (i95)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Acciones formativas (i99)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ordenadores de consulta por miembros de la comunidad universitaria (i101)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos (i107)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Porcentaje de documentos servidos en un máximo de 6 días en periodo lectivo (i87)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Porcentaje de nuevas adquisiciones publicadas en la web en plazo (i98)

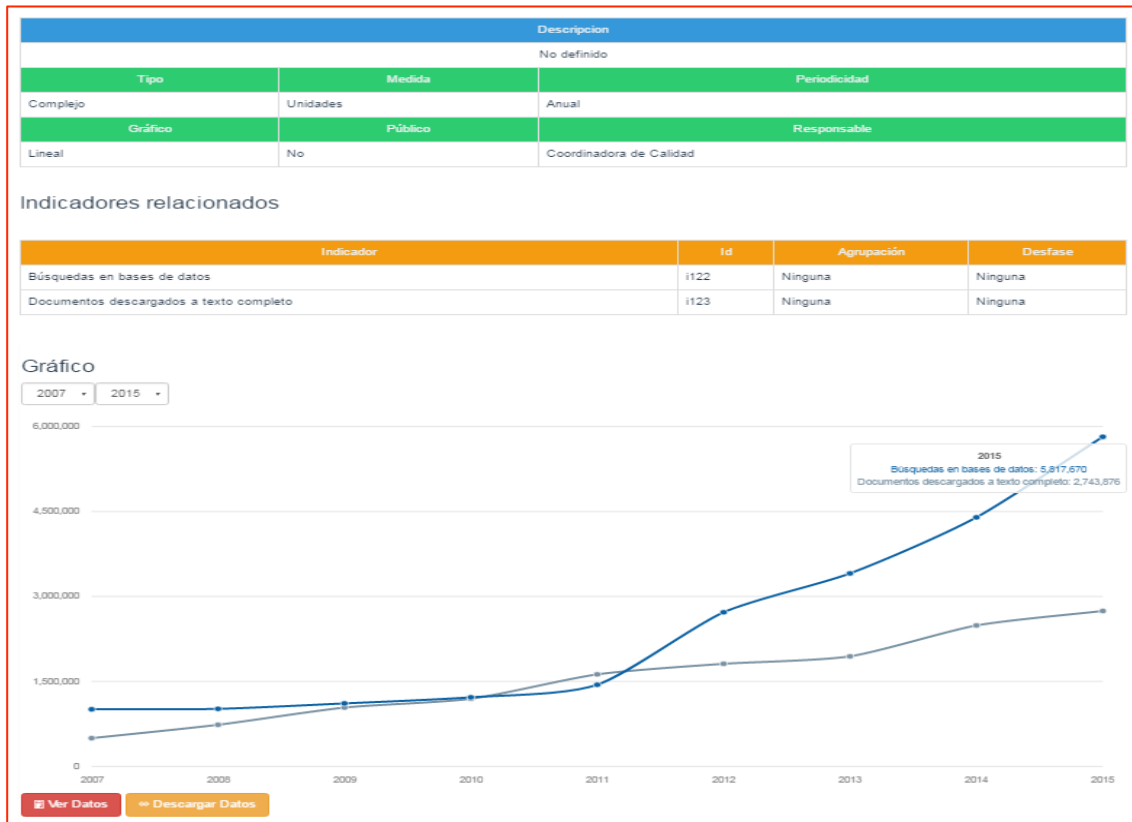


CMI. Opciones de Configuración del Indicador

 Ver datos sobre el indicador	 Pantalla completa	 Publicar indicador
 Añadir indicador a portada	 Descargar hoja de datos del indicador	
 Gestión de datos del indicador	 Editar indicador	
 Control de acceso al indicador	 Eliminar indicador	



CMI. Comparativa



CMI. Informes

Nombre

Público

Fecha de inicio

Fecha de fin

Indicadores:

Indicador

Fecha de inicio

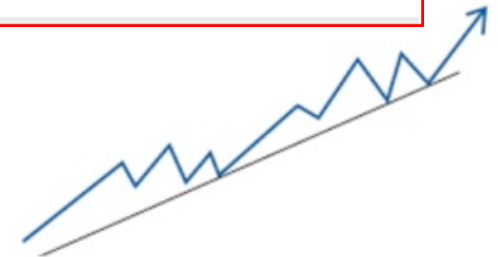
Fecha de fin

Definición de datos para informe

Inicio / Informes / Carta de Servicios 2014-2015

Indicadores asociados:

<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Porcentaje de respuesta en plazo a consultas electrónicas
<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Ordenadores de consulta por miembros de la comunidad universitaria
<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Acciones formativas
<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos
<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Porcentaje de documentos servidos en un máximo de 6 días en periodo lectivo
<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Porcentaje de nuevas adquisiciones publicadas en la web en plazo
<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Bibliotecas con aparatos de reproducción
<input type="button" value="^"/>	<input type="button" value="v"/>	Actividades culturales



CMI. Buscador



Buscador

Busca la información

Buscar Categoría Tipo

Enviar

 Carta de Servicios 2014-2015
Publicación: 01/01/2014

[Condiciones de uso](#) [Contacta con nosotros](#)

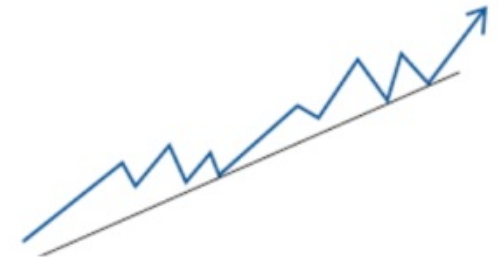


Carta de Servicios 2014-2015

[Descargar PDF](#)

Indicadores asociados:

Porcentaje de respuesta en plazo a consultas electrónicas
Ordenadores de consulta por miembros de la comunidad universitaria
Acciones formativas
Porcentaje de disponibilidad online del sistema de renovación de préstamos
Porcentaje de documentos servidos en un máximo de 6 días en periodo lectivo
Porcentaje de nuevas adquisiciones publicadas en la web en plazo
Bibliotecas con aparatos de reproducción
Actividades culturales





CMI. Portada




^ v Gasto en recursos electrónicos (i66)   






 **Dashboard** 

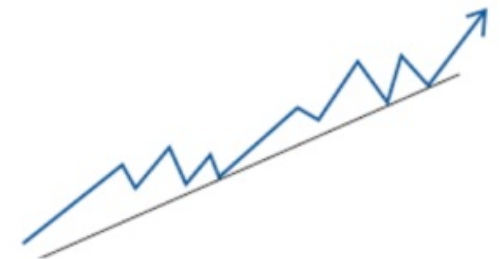
Inicio / Dashboard

Comparativa entre búsquedas y descargas en bases de datos (i173)   

[Empty content area]

Gasto en recursos electrónicos (i66)   

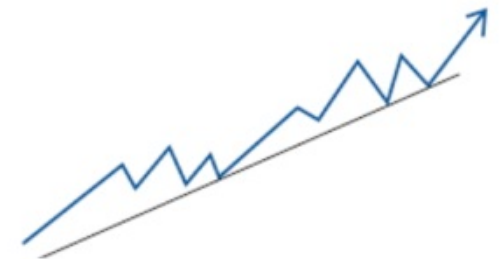
Gastos en recursos electrónicos: adquisiciones de libros electrónicos, revistas electrónicas y bases de datos.



CMI. Configuración y Permisos

 Permiso solo lectura

 Permiso de administración y edición



CMI. Conclusiones

- ✚ Gestión ilimitada de indicadores
- ✚ Clasificación por categorías
- ✚ Control estratégico para la toma de decisiones
- ✚ Observación de los cambios
- ✚ La comparativas permiten observar las relaciones causa-efecto entre los indicadores de rendimiento y los indicadores de percepción

